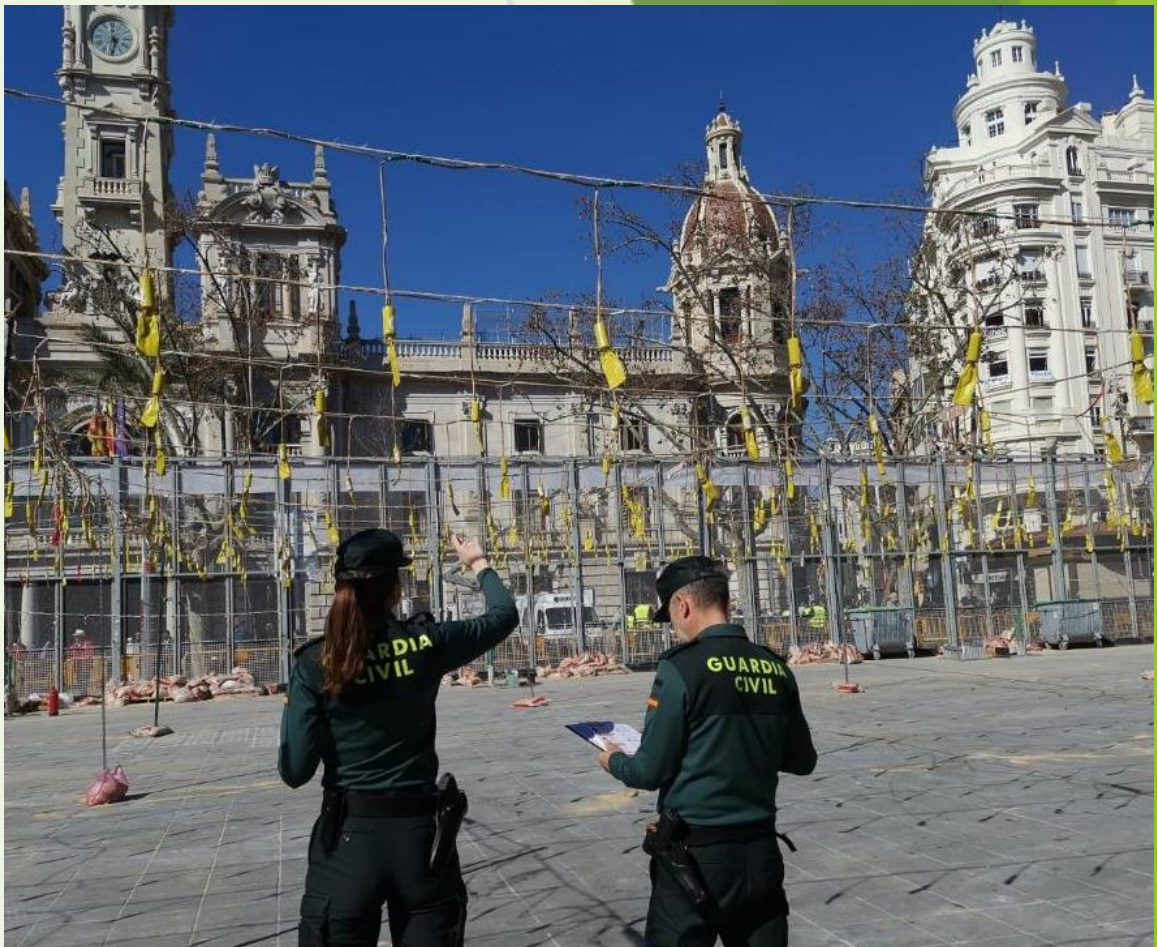




Guardia Civil

Intervención de Armas y Explosivos



Carta de Servicios 2024–2027

Año de publicación 2024

Edita: Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>
NIPO (En línea): 126-23-032-3



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



DIRECCIÓN GENERAL
DE LA GUARDIA CIVIL



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	5
2.1. Fines de la unidad de Intervención de Armas y Explosivos.....	6
2.2. Datos identificativos	7
2.3. Organización y despliegue territorial.....	7
2.4. Relación de servicios que presta	13
2.5. Cita Previa	15
2.6. Derechos concretos de la ciudadanía en relación con los servicios	15
2.7. Participación y colaboración ciudadana	16
2.8. Formas de presentación de quejas y sugerencias	17
2.9. Normativa básica que regula los servicios prestados	20
3. COMPROMISOS DE CALIDAD	22
3.1. Compromisos	22
3.2. Indicadores de seguimiento	23
4. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE TRATO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL MISMO	25
5. SISTEMA NORMALIZADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SOSTENIBILIDAD	27
5.1. Sistema normalizado de gestión de calidad.....	27
5.2. Prevención de Riesgos Laborales.....	27
5.3. Sistema normalizado de gestión socialmente responsable	28
6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....	29
7. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN.....	30
7.1. Direcciones postales, electrónicas y telefónicas.....	30
7.2. Identificación y acceso a las Intervenciones de Armas y Explosivos.	32

1. PRESENTACIÓN

Con la finalidad de profundizar en los niveles de auto exigencia, el presente documento establece la Carta de Servicios de la unidad de la Guardia Civil denominada “Intervención de Armas y Explosivos”, adoptando unos compromisos de calidad que, junto con sus indicadores de seguimiento y valoración, permitan a la ciudadanía conocer el desempeño de una de las funciones que más identifica a nuestra Institución.

A pesar de lo que inicialmente pueda desprenderse de su nombre, esta unidad no solo se dedica al control de las armas y los explosivos, sino que, en su quehacer diario, incluye tanto el control de la cartuchería para las armas de fuego, como el uso de los artículos pirotécnicos, estos últimos de gran arraigo en la cultura española.

Los principales destinatarios de este servicio y por tanto de la presente Carta, son tanto las personas físicas que se relacionan con las materias antes mencionadas, como las empresas, asociaciones y demás organizaciones vinculadas.

La finalidad última de nuestra actuación consiste en contribuir a mejorar la seguridad de la ciudadanía, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 104 de la Constitución Española.



Mediante este documento se plantean los siguientes objetivos:

- ☑ *Identificar los niveles de **responsabilidad**, la **estructura** y la **organización** disponible para la prestación del servicio.*
- ☑ *Prestar unos servicios de seguridad a través de una gestión **cercana, ágil y eficaz**.*
- ☑ *Asumir el reto de **profundizar en sus niveles de auto exigencia y rendición de cuentas**.*
- ☑ *Satisfacer las demandas y expectativas de la **ciudadanía en sus relaciones con la Guardia Civil**.*
- ☑ *Mejorar la **transparencia** en la prestación del servicio.*
- ☑ *Informar de los compromisos de prestación de los servicios con unos determinados **estándares de calidad**.*
- ☑ *Llamar la atención sobre los **derechos de la ciudadanía** en relación con los servicios descritos.*
- ☑ *Difundir la **cultura de seguridad** como compromiso compartido, según recoge la [Estrategia de Seguridad Nacional](#) y en el [Plan Integral de Cultura de Seguridad Nacional](#).*

Por último, hay que destacar que la Guardia Civil, en su labor cotidiana, es sensible ante su responsabilidad encaminada al logro colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) recogidos en la Agenda 2030, habiéndose dotado para tal fin de un [Plan de Sostenibilidad corporativo](#). Acorde al mismo, cada año la Dirección General de la Guardia Civil publica una [memoria anual](#) de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

La atribución a la Guardia Civil de la competencia para el control de armas fue casi inmediata a su creación. Así pues, la Cartilla del Guardia Civil, aprobada por Su Majestad la Reina Isabel II en Real Orden de 20 de diciembre de 1845, establecía que:

“Vigilará el Guardia Civil que nadie ande con armas por los caminos, despoblados ni otra parte alguna, sin la correspondiente licencia para usarlas”.



La Constitución Española de 1978, en su artículo 149.1.26, atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre el régimen de producción, comercio, tenencia y uso de armas y explosivos. Este precepto está desarrollado por la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, norma que, entre otros aspectos, especifica que son responsabilidad del Cuerpo de la Guardia Civil todas las funciones derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos. En concordancia con lo anterior, la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la Seguridad Ciudadana, regula unas potestades especiales de policía administrativa en materia de seguridad, entre las que se incluye el control administrativo sobre armas, explosivos, cartuchería y artículos pirotécnicos.

Estas potestades se encuentran desarrolladas en el Real Decreto 137/93, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas; en el Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos; y en el Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Pirotécnicos y Cartuchería.

La unidad de Intervención de Armas y Explosivos contribuye a la misión constitucional encomendada a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el artículo 104 de la Constitución Española de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, en este caso mediante el ejercicio de todas las competencias que la legislación vigente atribuye al Instituto en materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería.

2.1. Fines de la unidad de Intervención de Armas y Explosivos

La unidad de Intervención de Armas y Explosivos de la Guardia Civil tiene como cometidos:

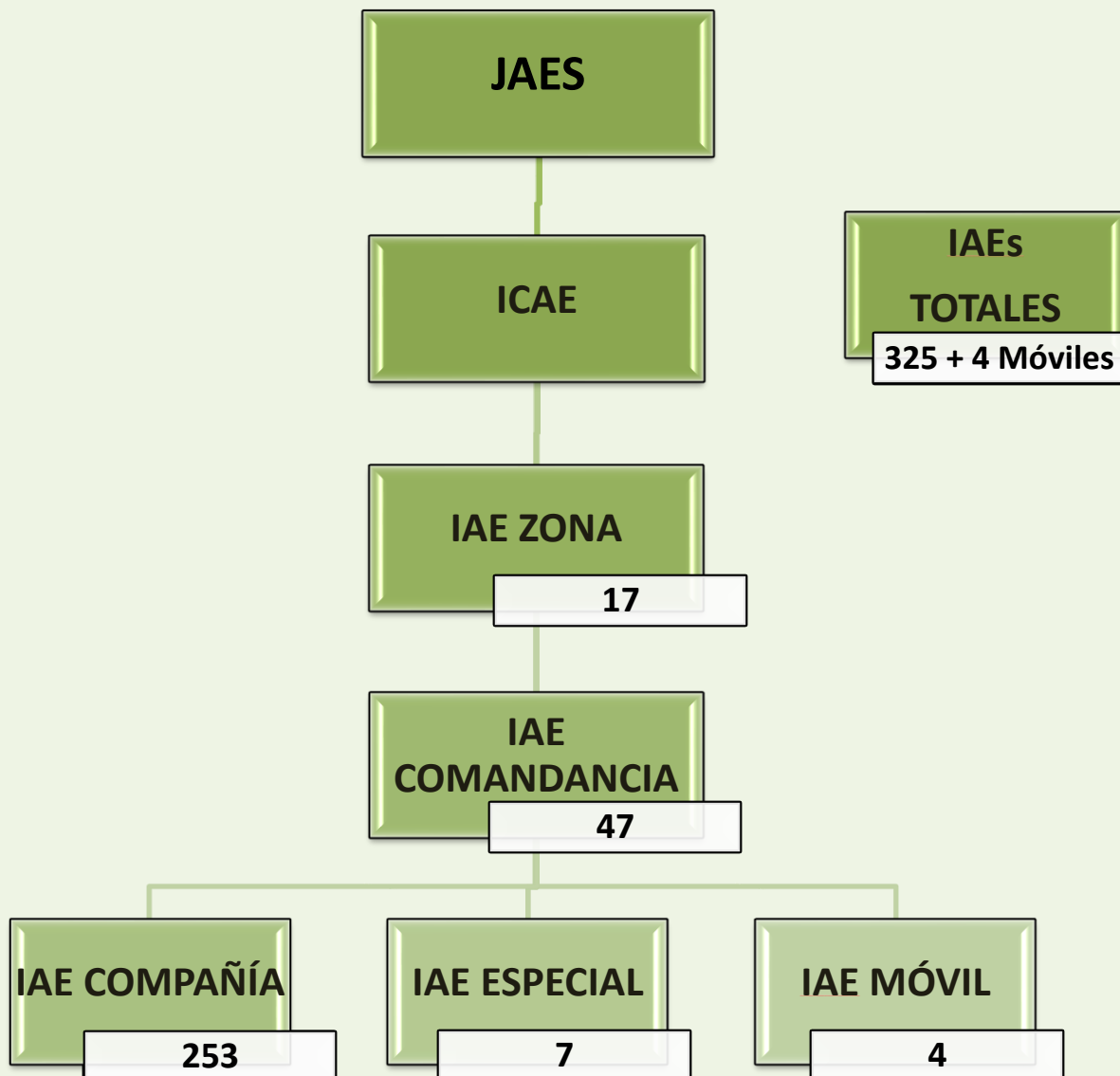
- Determinar si procede conceder **autorización**, valorando las circunstancias concurrentes en cada caso, para el desarrollo de las actividades de fabricación, reparación, almacenamiento, circulación, comercio, transporte, distribución, adquisición, certificación, enajenación, tenencia o utilización de armas reglamentarias, explosivos catalogados, cartuchería o artículos pirotécnicos.*
- **Controlar e inspeccionar las actividades** anteriormente relacionadas y su desempeño de conformidad a la normativa vigente, así como detectar aquellas que se realicen sin autorización alguna.*

2.2. Datos identificativos

La Intervención de Armas y Explosivos (IAE) depende técnicamente de la Intervención de su escalón superior y éstas, a su vez, de la Intervención Central de Armas y Explosivos (ICAE) encuadrada en la Jefatura de Armas, Explosivos y Seguridad (JAES).

2.3. Organización y despliegue territorial

Para el desempeño de estas funciones encomendadas, la Guardia Civil se organiza en las siguientes Unidades:



▪ ***Jefatura de Armas, Explosivos y Seguridad (JAES).***

Al mando de un Oficial General de la Guardia Civil en situación de servicio activo, a la que corresponde planificar, organizar, inspeccionar y controlar las actividades encaminadas al ejercicio de las competencias que la normativa sobre armas y explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería encomienda a la Guardia Civil en todo el territorio nacional.

▪ ***Intervención Central de Armas y Explosivos (ICAE)***

La Intervención Central de Armas y Explosivos (ICAE), con sede en Madrid, constituye el órgano asesor y consultivo de los órganos superiores del Ministerio del Interior, le corresponde la dirección técnica, el control e inspección de todas las Intervenciones de Armas y Explosivos y llevar a efecto la colaboración con otras instituciones nacionales e internacionales.

En el ámbito interno estatal, la ICAE representa a la Dirección General de la Guardia Civil en órganos colegiados de gran relevancia relacionados con el control de las armas y demás materias reglamentadas, como son la Comisión Interministerial Permanente de Armas y Explosivos (CIPAE) y la Junta Interministerial Reguladora del Comercio Exterior de Material de Defensa y Doble Uso (JIMMDU).

En el ámbito internacional, la pertenencia de España a diversas organizaciones internacionales ha determinado que la ICAE mantenga una cooperación especializada con organismos internacionales e instituciones de otros países.

En este sentido, destaca su colaboración con la ONU, INTERPOL, EUROPOL y los distintos Grupos de Trabajo, tanto de la ONU como de la Unión Europea (UE) y entre los que destacan la Oficina de las Naciones Unidas para las Drogas y el Crimen (UNODC). o el Grupo de Expertos Europeos en Armas de fuego (GRUPO EFE). También cabe destacar la

asistencia a las instituciones especializadas de la UE, a las que acude en representación del Estado para buscar, mecanismos que garanticen tanto el mantenimiento de la seguridad pública como los derechos e intereses españoles relacionados con el comercio de las armas y demás materias reglamentadas dentro del marco normativo de la UE. Por lo que respecta a terceros países, la comunicación con sus administraciones competentes en materia de seguridad es constante.

Desde el año 2004, la ICAE es la responsable del Sistema de Control de Explosivos para la Prevención y Lucha contra el Terrorismo en el ámbito de la UE (SCEPYLT), cuyo máximo exponente ha sido la creación de una Oficina para el Control, Alerta y Rastreo de Explosivos (OCARE) encargada de controlar de forma telemática la concesión de autorizaciones y movimientos de explosivos procedentes o con destino al resto de los Estados Miembros.

▪ ***Intervenciones de Armas y Explosivos de Zona***

Es la unidad fundamental de coordinación y dirección técnica de las Intervenciones de Armas y Explosivos (IAE) en el ámbito territorial de su respectiva Comunidad Autónoma.

Le corresponde:

- *La inspección de aquellos establecimientos e instalaciones donde se fabriquen, comercialicen y se realicen actividades relacionadas con armas y demás materias reglamentadas.*
- *Elaborar y tramitar las propuestas de resolución de las licencias y autorizaciones, así como los procedimientos administrativos cuya competencia esté atribuida al Jefe de esa Zona.*
- *Resolver las consultas que le formulen y, en su caso, elevarlas acompañadas del preceptivo informe a la Intervención Central de Armas y Explosivos.*

- *Coordinan los calendarios de las pruebas de capacitación para la obtención de las licencias de armas y autorizaciones.*

▪ ***Intervenciones de Armas y Explosivos de Comandancia***

Es la unidad básica de coordinación de las IAE de Compañía y especiales de su demarcación, que coincide con el ámbito de su respectiva provincia, así como el órgano consultivo y de asesoramiento técnico de la Jefatura de la Comandancia.

Tiene los siguientes cometidos:

- *Elaborar y tramitar los procedimientos administrativos y emitir los informes preceptivos en materia de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería, cuya competencia esté atribuida al Jefe de la Comandancia.*
- *Control de los establecimientos e instalaciones dedicados a la fabricación, almacenamiento, distribución, circulación, comercio y uso de las materias reglamentadas (armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería), así como de las ferias y exposiciones de las mismas.*



- *El control de la exportación, importación o transferencia de las materias reglamentadas.*
 - *Resolver las consultas que le formulen y, en su caso, elevarlas acompañadas del preceptivo informe.*
 - *Realizar las acciones de control sobre las empresas y del personal de seguridad en todo lo relacionado con armas y cartuchería.*
 - *Proponer y, en su caso, gestionar la destrucción de las armas que se encuentren depositadas en las Intervenciones de Armas y Explosivos dependientes.*
 - *Confeccionar los calendarios de las pruebas de capacitación para la obtención de las licencias de armas y autorizaciones correspondientes a las materias reglamentadas.*
- ***Intervención de Armas y Explosivos de Compañía***

Constituye la unidad elemental de ejecución de las funciones atribuidas a la especialidad en materia de armas, explosivos, cartuchería y artículos pirotécnicos.

Por ser las unidades más cercanas a la ciudadanía, son las que, generalmente, reciben, resuelven o elevan sus solicitudes, consultas, propuestas y sugerencias en el ámbito de la especialidad.

Entre sus cometidos, en relación a las armas y demás materias reglamentadas, se encuentran:

- *Elaborar y tramitar los procedimientos administrativos y emitir los informes preceptivos*
- *Ejercer el control administrativo sobre estas materias y las actividades de aquellos establecimientos e instalaciones de su demarcación.*

- *Expedición de guías, emitir informes y la custodia de las armas depositadas y elevar propuesta de su destrucción cuando corresponda.*
- *Proponer la revocación de licencias y autorizaciones cuando las circunstancias que dieron lugar a su concesión hayan variado.*

▪ ***Intervenciones Especiales***

Esta Intervenciones ejercerán las funciones asignadas a la especialidad en aquellos lugares o instalaciones que por sus particularidades se determinen.

▪ ***Intervenciones Móviles de Armas***

Las Intervenciones Móviles tienen por finalidad proporcionar una mayor proximidad de la Administración al ciudadano, desplazándose a aquellos lugares donde las necesidades lo requieran.



2.4. Relación de servicios que presta

La unidad de Intervención de Armas y Explosivos presta los servicios siguientes:



Atención próxima y personalizada, mediante una red de Intervenciones de Armas y Explosivos distribuidas por toda la geografía nacional, con personal cualificado y especializado.



Tramitación de solicitudes de licencias de armas y autorizaciones relacionadas con materias reglamentadas, para su resolución por la Autoridad competente, informando de los requisitos necesarios en cada caso.



La realización de las pruebas de valoración de los conocimientos necesarios sobre conservación, mantenimiento y manejo de las armas cuando sean preceptivas.



Realización de las revistas de las armas de fuego propiedad de los particulares.



*Recepción y posterior **notificación de las resoluciones** que se dicten a las consultas, quejas, sugerencias y recursos administrativos que formulen los ciudadanos sobre esta materia.*



***Atención a particulares, asociaciones y entidades públicas y privadas**, sobre cuestiones que afectan a sus intereses, cuando estos se basen en la fabricación, comercio, uso o demás actividades relativas a las armas y las demás materias reglamentadas, con el fin de preservar la seguridad ciudadana.*



***Control de la fabricación, importación, exportación, depósito, comercio y transferencia de armas y de las demás materias reglamentadas**, así como de las armerías e instalaciones destinadas al ejercicio de tiro deportivo por las federaciones de tiro.*



***Prevención de situaciones de peligro para la seguridad ciudadana**, mediante la inspección de los establecimientos y actividades comerciales, obras públicas, explotaciones industriales, eventos, etc., donde se guarden o utilicen armas de fuego, explosivos y artificios pirotécnicos.*



***Atención telemática para diferentes procedimientos administrativos**, además de la gestión de cita previa.*



*Recepción de **consultas, quejas, sugerencias, felicitaciones y gestión de cita previa.***

2.5. Cita Previa



Se gestiona el servicio de cita previa para determinados servicios, preferentemente por vía telemática en el siguiente enlace

<https://ssweb.seap.minhap.es/icplusplus/citar?org=GC>

o mediante llamada telefónica a la Intervención de Armas y Explosivos correspondiente (puede localizarse en el enlace incluido en el punto 5.2 de este documento).

2.6. Derechos concretos de la ciudadanía en relación con los servicios

- A recibir información general en relación con la misión, la organización y las funciones de la Guardia Civil desarrolladas las IAE.*
- A ser tratado de forma considerada, digna, correcta esmerada, imparcial y no discriminatoria.*
- A ver respetada su intimidad personal y la confidencialidad en los asuntos que la Guardia Civil conozca por razón del servicio.*
- A recibir orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos sobre las actuaciones o solicitudes que se proponga realizar ante la Guardia Civil.*
- A obtener atención e información acerca de sus solicitudes, demandas, quejas y sugerencias, utilizando para ello un lenguaje fácilmente comprensible.*

- ☑ *A la tramitación diligente de los asuntos que requiera y conocimiento del estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.*
- ☑ *Al acceso a la información pública, archivos y registros, en los términos previstos en las leyes que regulan la transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y en el resto del Ordenamiento Jurídico.*
- ☑ *A dirigirse al Delegado de Protección de Datos (DPD) de la Guardia Civil según el artículo 13 del RGPD para ejercer los derechos que en esta materia le asisten.*
- ☑ *A exigir las responsabilidades pertinentes, cuando así corresponda legalmente.*

2.7. Participación y colaboración ciudadana

Los ciudadanos pueden participar en la mejora de los servicios que se prestan a través de:

- ☑ *El Programa de quejas y sugerencias.*
- ☑ *Las encuestas que se organicen para conocer su grado de satisfacción con el servicio que recibe.*
- ☑ *Reuniones, mesas redondas, seminarios y otros foros de debate.*
- ☑ *Acuerdos de colaboración que se suscriban con entidades representativas relacionadas con las armas y materias reglamentadas.*

2.8. Formas de presentación de quejas y sugerencias

El Real Decreto 951/2005 establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. En cumplimiento del mismo, en todas las Unidades de la Guardia Civil habrá un Libro de formularios de quejas y sugerencias, anunciado mediante carteles colocados en el interior de la dependencia, en lugares bien visibles y frecuentados por los ciudadanos, para que estos puedan expresar sus quejas e iniciativas sobre el funcionamiento de las unidades de Intervención de Armas y Explosivos.

La queja es una facultad individual que puede ser ejercida por cualquier ciudadano, ante cualquier tardanza, desatención o anomalía observada en el funcionamiento o calidad de los servicios prestados por las unidades de Intervención de Armas y Explosivos.

Igualmente, si un ciudadano tiene alguna iniciativa o sugerencia para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el ahorro o el rendimiento del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Guardia Civil, puede hacerla llegar siguiendo los procedimientos que se detallan más adelante.

De las quejas y sugerencias formuladas, las personas interesadas recibirán constancia del inicio de su tramitación a través de los medios que indiquen en las mismas o, en su defecto, por el mismo medio por el que se hubiera recibido la queja o sugerencia.

Las quejas y sugerencias recibidas de forma anónima no surtirán efectos de cara a la contestación al interesado, aunque sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos de gestión interna.

En el plazo de 20 días hábiles, a contar desde su recepción en la Unidad afectada, la Guardia Civil informará a la persona interesada de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja y sugerencia.

Si transcurrido el plazo establecido no hubiera obtenido ninguna respuesta, podrá dirigirse a la Subdirección General de Inspección de Personal y Servicios de Seguridad, Área de Quejas y Sugerencias, de la Secretaría de Estado de Seguridad, calle Cea Bermúdez nº 35, 28003, Madrid.

La presentación de cualquier queja no tendrá la calificación de recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el mismo.

Medios para formular las quejas, sugerencias y felicitaciones

Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias de los servicios prestados por la Guardia Civil:



***De forma presencial:** Los formularios están a disposición de los ciudadanos en cualquiera de las Intervenciones de Armas y Explosivos de la Guardia Civil. En dichos formularios los ciudadanos pueden dejar constancia de sus quejas o exponer cuantas iniciativas o sugerencias estimen convenientes para la mejora de funcionamiento de los servicios.*

Los usuarios de los servicios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de sus quejas o sugerencias. Una vez registradas de entrada, se devuelve una copia sellada al ciudadano para constancia de su presentación.



***Por correo postal:** Siempre y cuando contengan la identificación y firma de la persona interesada, enviando una carta a la*

Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil (OIAC). Calle Guzmán el Bueno, 110 –28003 Madrid.



Por medios electrónicos:

- ***Sede electrónica:** Quejas y Sugerencias a través de la web [Quejas y Sugerencias – Sede Electrónica de la Guardia Civil](#)*
- ***Portal:** Siguiendo el procedimiento descrito en el Portal www.guardiacivil.es (Servicios/Atención al ciudadano/Quejas y sugerencias) mediante acceso a la página del Ministerio del Interior www.interior.gob.es (Servicios al ciudadano/Trámites y gestiones/Participación ciudadana/Quejas y sugerencias)*
- ***Correo electrónico firmado digitalmente** y remitido a la dirección sugerencias@guardiacivil.org*



***Telefónicamente:** Poniéndose en contacto con la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC), mediante el número de teléfono gratuito [900 101 062](tel:900101062) desde donde le indicarán el procedimiento a seguir.*

2.9. Normativa básica que regula los servicios prestados

Las actividades de control e intervención de armas, explosivos y demás materias reglamentadas, están reguladas, principalmente, por las siguientes:

- ☑ *Constitución Española (BOE 29-12-1978).*

Leyes Orgánicas

- ☑ *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (BOE 14-03-1986).*
- ☑ *Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana (BOE 21-03-2015).*
- ☑ *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (BOE 06-12-2018).*

Leyes y Reales Decretos Legislativos

- ☑ *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*
- ☑ *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE 10-12-2013).*
- ☑ *Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.*
- ☑ *Ley 36/2015, de 28 de septiembre, de Seguridad Nacional. (BOE 29-09-2015).*
- ☑ *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02-10-2015).*

- ☑ *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 02-10-2015).*

Reales Decretos y otras Normas

- ☑ *Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.*
- ☑ *Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.*
- ☑ *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*
- ☑ *Real Decreto 679/2014, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de control del comercio exterior de material de defensa, de otro material y de productos y tecnologías de doble uso.*
- ☑ *Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.*
- ☑ *Real Decreto 130/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.*
- ☑ *Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior.*

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

3.1. Compromisos

En el desempeño de su función de control de las armas y demás materias reglamentadas, la Guardia Civil establece dos tipos de compromisos:

A) Los dirigidos al conjunto de la ciudadanía y sus grupos de interés, generalmente representados, entre otros, mediante asociaciones empresariales y federaciones deportivas, con la finalidad de alcanzar las cotas de seguridad más altas posibles.

- 1. Mantener en nuestro despliegue territorial un número de **300 unidades de Intervención de Armas y Explosivos** que permita prestar un servicio próximo y cercano a la ciudadanía.*
- 2. Garantizar la seguridad ciudadana mediante **el control e inspección** a nivel nacional de las armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería, realizando las funciones atribuidas a la Guardia Civil por la normativa reguladora (relacionada en el punto 2.9 de la presente Carta de Servicios), realizando un mínimo de **15.000 inspecciones al año**.*
- 3. Mantener un mínimo de **250 reuniones al año**, a nivel nacional, con entidades públicas y privadas, asociaciones, comerciantes y particulares para conocer los problemas que afectan a sus intereses y analizar soluciones compatibles con la seguridad ciudadana.*

B) Los dirigidos directamente al usuario de los servicios, quién recibe las prestaciones que las IAE tienen encomendadas.

- 4. Remitir **aviso de renovación** de licencia de armas de fuego, al menos **20 días naturales** antes de que finalice su vigencia, a los titulares*

que hayan aportado un medio de contacto para la comunicación mediante sms o correo electrónico.

- 5. Remitir aviso, al menos 20 días naturales antes de que expire el plazo para la presentación del informe de aptitudes psicofísicas, para el visado de las licencias de armas, a los titulares mayores de 67 años que hayan aportado un medio de contacto para la comunicación mediante sms o correo electrónico.*
- 6. Tramitar la renovación de licencias de armas E en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la solicitud.*
- 7. Tramitar la renovación de licencias de armas D en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la solicitud.*



3.2. Indicadores de seguimiento

Para el seguimiento del nivel de calidad de los servicios que la Guardia Civil presta al ciudadano, se establecen los siguientes indicadores:

A) Vinculados a la ciudadanía y sus grupos de interés

- 1. Número de unidades de Intervención de Armas y Explosivos desplegadas en el territorio nacional.*
- 2. Número de inspecciones de armas, explosivos, artículos pirotécnicos y cartuchería, realizando las funciones atribuidas por la normativa reguladora a la Guardia Civil, a nivel nacional al año.*
- 3. Número de reuniones mantenidas al año, a nivel nacional, con entidades públicas y privadas, asociaciones, comerciantes y particulares para conocer los problemas que afectan a sus intereses y analizar soluciones compatibles con la seguridad ciudadana.*

B) Vinculados a la persona usuaria de los servicios

- 4. Porcentaje de titulares de licencias de armas que, habiendo aportado los medios de contacto necesarios, han sido destinatarios de un aviso de renovación de licencia, al menos 20 días naturales antes de que finalice su vigencia.*
- 5. Porcentaje de titulares mayores de 67 años que, habiendo aportado los medios de contacto necesarios, han sido destinatarios de un aviso, al menos 20 días naturales antes de que expire el plazo para la presentación del informe de aptitudes psicofísicas para el visado de licencias de armas.*
- 6. Porcentaje de renovaciones de licencias de armas E tramitadas en un plazo máximo de 30 días naturales, desde la recepción de la solicitud.*
- 7. Porcentaje de renovaciones de licencias de armas D tramitadas en un plazo máximo de 30 días naturales, desde la recepción de la solicitud.*

4. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE TRATO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL MISMO

Los servicios descritos en esta carta implican una actuación neutral en materia de impacto sobre la igualdad, evitando cualquier tipo de discriminación, especialmente por razón de género.

En el ámbito de la igualdad de género, en la actualidad la Guardia Civil cuenta con un Comité para la igualdad efectiva de mujeres y de hombres en la Guardia Civil, creado por Resolución de 10 de julio de 2014, del Director General del Cuerpo. En el momento de creación del presente este documento, 146 guardias civiles mujeres están destinadas en nuestras intervenciones.

Con la finalidad de mejorar la atención de las personas con discapacidad, la Guardia Civil viene desarrollando desde hace tiempo un plan formativo, en colaboración con expertos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y en 2012 se confeccionó la primera “Guía Específica de Actuación Policial con Personas con Discapacidad Intelectual”.

Siendo conscientes de la importancia que tienen en el mundo actual las nuevas tecnologías, en aras a facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Guardia Civil, actualmente se encuentra información disponible en el Portal de Internet www.guardiacivil.es sobre cómo iniciar los diferentes procedimientos en materia de armas, explosivos, cartuchería y pirotecnia, su normativa y formularios. En la misma línea y para que la información y los servicios lleguen al mayor número de ciudadanos con independencia de la lengua que utilicen, existe un formulario de carácter general que está traducido a las lenguas

cooficiales en España y también al aranés, inglés, alemán, francés, italiano y rumano y, en breve, al portugués.

En el mismo sentido, existe la posibilidad de iniciar el procedimiento de forma electrónica a través de nuestra sede electrónica <https://sede.guardiacivil.gob.es/procedimientos/index/categoria/1057> , pagar las correspondientes tasas a la AEAT, así como conocer cuál es el estado de su tramitación.

Además, las dependencias contarán, en la medida que lo permitan las disponibilidades presupuestarias, con señalización y accesos adecuados y con una progresiva supresión de las barreras arquitectónicas que dificulten el acceso a las personas discapacitadas.

Igualmente, continuará, y se intensificará en lo posible, el servicio prestado por las Intervenciones Móviles de Armas, destinadas a acercar la administración al ciudadano.



5. SISTEMA NORMALIZADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SOSTENIBILIDAD

5.1. Sistema normalizado de gestión de calidad

La Guardia Civil es una institución comprometida en implementar un sistema de gestión de la calidad que asegure el alineamiento de todas sus actuaciones con la perspectiva de los receptores de las mismas.

En este sentido, fruto del esfuerzo realizado por el personal del Cuerpo en implantar la Calidad dentro del ámbito de los servicios de intervención de armas y explosivos, la Guardia Civil ha sido premiada en el ámbito de la Administración General del Estado con el Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna. Concretamente, en la I Edición del Premio a las Buenas Prácticas de Gestión Interna (2001), la Intervención de Armas y Explosivos de la Plana Mayor de la Comandancia de Barcelona fue premiada por la práctica “Mejoras en el Servicio de la Intervención de Armas”.

5.2. Prevención de Riesgos Laborales

La Guardia Civil promueve la seguridad y la salud en el trabajo del personal que preste servicios en unidades, centros y organismos de la Dirección General de la Guardia Civil, realizando:

- *Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.*
- *Medidas de Emergencia y Evacuación de todos los Acuartelamientos de la Guardia Civil.*
- *Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.*
- *Reconocimientos médicos cuya finalidad es conocer el estado de bienestar físico y mental del personal que presta servicio en el Cuerpo.*

5.3. Sistema normalizado de gestión socialmente responsable

La orientación en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) viene definida por la voluntad de desarrollar, de modo proactivo, transparente y más allá de las exigencias legales, una serie de políticas sectoriales para integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas en la actividad de la Guardia Civil.

*El nuevo [Plan de Sostenibilidad de la Guardia Civil](#) para el periodo 2021–2025 prevé cinco **Ejes de Proyección**: Gobernanza, Capital Humano, Social, Medioambiental y Comunicación, a través de los cuales rendir cuentas del estado de evolución anual de los diferentes compromisos adquiridos por la Institución para dicho periodo.*



6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Anualmente se publicará en la [web de la Guardia Civil](#) un documento de seguimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios y se mostrará el grado de adecuación en función del indicador establecido. En caso de no consecución, se aportarán las justificaciones o se indicarán las medidas adoptadas para su subsanación.

Las reclamaciones formales por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos se podrán formular a la Intervención Central de Armas y Explosivos, mediante escrito o correo electrónico, o bien, empleando el formulario electrónico de quejas y sugerencias disponible tanto en la Sede Electrónica como en la página web del Ministerio del Interior <http://www.interior.gob.es>. El responsable de la misma informará a la persona interesada de las actuaciones llevadas a cabo y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Como medida de subsanación ante el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, se establece la comunicación al reclamante por correo postal o medios electrónicos, según preferencia expresada por éste, de la causa o causas que provocaron el incumplimiento y de la ejecución, en su caso, de las medidas pertinentes para evitar su repetición.

Las reclamaciones individuales o colectivas por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

7. DIRECTORIOS DE INFORMACIÓN

7.1. Direcciones postales, electrónicas y telefónicas

Se ponen a disposición de los ciudadanos las siguientes direcciones:

@ Información y tramitación electrónica a través de Sede Electrónica (el acceso al Registro exige firma digital):

<https://sede.guardiacivil.gob.es/ciudadano/inicio>



Información y atención presencial (en horario de atención al ciudadano):

☑ **Oficina de Atención e Información al Ciudadano:** Calle Guzmán el Bueno, nº 110, C.P. 28003, de Madrid.

○ *Horario de atención al público:*

De lunes a viernes, de 09.00 a 17.30 horas ininterrumpidamente y sábados de 09.00 a 14.00 horas.

○ *Horario de verano, desde el 16 de junio al 15 de septiembre:*

De lunes a viernes, de 08.00 a 15.00 horas y los sábados de 09.00 a 14.00 horas.

☑ **Intervenciones de Armas y Explosivos más cercanas:** se relacionan en el apartado siguiente. También se pueden consultar la información disponible a través del Portal

<https://www.guardiacivil.es/es/institucional/directorio>.



Mediante correo:

Correo postal:

Intervención Central de Armas y Explosivos, calle Batalla del Salado, 32. 28.045 – Madrid.

Atención a nivel provincial:

Consultar la información disponible a través del Portal, www.guardiacivil.es/es/institucional/directorio/index.html

Correo electrónico:

dg-icae@guardiacivil.org (canal de comunicación con la Unidad responsable de la Carta de Servicios Electrónicos).



Información y atención telefónica:

Teléfono de urgencias: 062.

Teléfono gratuito de información general: 900 101 062.

Teléfono para atención a nivel provincial: se relacionan en el apartado siguiente.



Información y descarga de formularios a través del Portal de Internet.

La información y formularios sobre los procedimientos propios de la Guardia Civil –y entre ellos los de la ICAE– se encuentran disponibles en la siguiente dirección:

www.guardiacivil.es/es/servicios/armasyexplosivo/formulariosarmasexplo/index.html

7.2. Identificación y acceso a las Intervenciones de Armas y Explosivos.

En el siguiente enlace encontrará un mapa interactivo, en el que podrá identificar la Intervención de Armas más cercana a su domicilio, y el medio de contacto. (Si tiene problemas para el acceso directo, copie y pegue el enlace en el buscador de su navegador).

https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1sqJnGOJRX5BNErpK Gn9TstZ0Z_uWvQY&usp=sharing

Para mayor comodidad, a continuación, se relacionan los datos de las IAE de Comandancia.

ANDALUCÍA		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
ALGECIRAS	Avenida de la Guardia Civil, 2 – 11206 Algeciras	956587610
ALMERÍA	Plaza de la Estación, s/n – 04006 Almería	950256122
CÁDIZ	Avda. de la Independencia, 1 – 11007 Cádiz	956293408
CÓRDOBA	Avda. Medina Azahara, 2 – 14005 Córdoba	957414111
GRANADA	C/ Pedro Machuca 4-6 – 18011 Granada	958185400
JAÉN	Avda. Ejército Español, 14 – 23071 Jaén	953250340
HUELVA	C/ Guadalcanal, 1 – 21002 Huelva	959241900
MÁLAGA	Avda. Arroyo de los Ángeles, 40-44 – 29009 Málaga	952071520
SEVILLA	C/ Villanueva del Pítamo, 6 – 41013 Sevilla	954939700

ARAGÓN		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
HUESCA	Avda. Martínez Velasco, 63 – 22004 Huesca	974210342
TERUEL	Plaza de la Guardia Civil, 1 – 44002 Teruel	978601300
ZARAGOZA	C/ Riglos, 2 Duplicado – 50012 Zaragoza	976550986

PRINCIPADO DE ASTURIAS		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
OVIEDO	C/ Camino de Rubín, 1 – 33011 Oviedo	985119012

ILLES BALEARS		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
ILLES BALEARS	C/ Manuel Azaña, 10 – 07006 Palma	971774100

CANARIAS		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
LAS PALMAS	C/ Alicante, 9 – 35016 Las Palmas de Gran Canaria	928320400
SANTA CRUZ DE TENERIFE	C/ Conde de Pallasar, 3 – 38010 Santa Cruz de Tenerife	922648500
CANTABRIA		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
CANTABRIA	C/ Campogiro, 92 – 39011 Santander	942321400

CASTILLA Y LEÓN		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
ÁVILA	Carretera del Espinar, 4 – 05004 Ávila	920224400
BURGOS	Avenida de la Constitución, 3 – 09007 Burgos	947244665
LEÓN	Avda. Fernández Ladreda, 65 – 24005 León	987253211
PALENCIA	Avda. Cuba, 1 – 34003 Palencia	979165822
SALAMANCA	Avda. Carlos I, 2 – 37008 Salamanca	923127228
SEGOVIA	Carretera San Rafael, 1 – 40006 Segovia	921426363
SORIA	C/ Eduardo Saavedra, 6 – 42004 Soria	975220350
VALLADOLID	Avda. de Soria, 3 – 47012 Valladolid	983296666
ZAMORA	C/ Fray Toribio Motolinia, 1 – 49007 Zamora	980557741

CASTILLA-LA MANCHA		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
ALBACETE	C/ Ramón y Cajal, 33 – 02005 Albacete	967218661
CIUDAD REAL	C/ Pedrera Baja, 25 – 13003 Ciudad Real	926221180
CUENCA	C/ De la Guardia Civil, 15 – 16003 Cuenca	969220500
GUADALAJARA	Avda. de Castilla, 9 – 19002 Guadalajara	949247980
TOLEDO	Avda. de Barber, 42 – 45004 Toledo	925225900

CATALUÑA		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
BARCELONA	Camí Vell del Palau, s/n – 08740 San Andrés de la Barca (Barcelona)	936823030
GIRONA	C/ Emilio Grahit, 52 – 17003 Girona	972208650
LLEIDA	C/ Llibertad, 3 – 25005 Lleida	973249008
TARRAGONA	C/ María Aurelia Campmany, 6 – 43005 Tarragona	977237777

COMUNIDAD VALENCIANA		
Comandancia	Dirección postal	Teléfono
ALICANTE	C/ San Vicente, 52 – 03004 Alicante	965145660
CASTELLÓN	C/ Benicarló, 21 D – 12003 Castellón de la Plana	964224600
VALENCIA	C/ Calamocha, 4 – 46007 Valencia	963174660

Carta de Servicios 2024-2027
Intervención de Armas y Explosivos



EXTREMADURA

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
BADAJOS	C/ Juan Antonio Casinos Rioboo, 2 – 06001 Badajoz	924205750
CÁCERES	Avda. De la Universidad, 50 – 10003 Cáceres	927628150

GALICIA

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
A CORUÑA	Rua Médico Devesa Nuñez, 3 – 15008 A Coruña	981167800
LUGO	Plaza Bretaña, s/n – 27002 Lugo	982284868
OURENSE	C/ Bieito Amado, 17 – 32005 Ourense	988235353
PONTEVEDRA	C/ Domingo de Fontán, 6 – 36005 Poio-(Pontevedra)	986807900

LA RIOJA

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
LA RIOJA	C/ Duque de Nájera, 147 – 26005 Logroño	941229900

COMUNIDAD DE MADRID

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
MADRID	C/ Sector Escultores, 10 – 28760 Tres Cantos (Madrid)	918073900
MADRID CAPITAL	C/ General Ibáñez de Ibero, 4ª – 28003 Madrid	915146324

REGIÓN DE MURCIA

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
MURCIA	Plza Pintor Inocencio Medina Vera, 5 – 30007 Murcia	968234565

COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
NAVARRA	Avda Galicia, 2 – 31003 Pamplona	948296863

PAÍS VASCO

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
ÁLAVA	C/ Sansomendi, 4 – 01010 Vitoria-Gasteiz	945214700
GUIPÚZCOA	C/ Baratzategui, 58 – 20015 Donostia-San Sebastián	943276611
VIZCAYA	Plaza de la Salve, 10 – 48007 Bilbao	944253400

CEUTA

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
CEUTA	Avda Nuestra Señora de Otero, 19 – 51002 Ceuta	956205041

MELILLA

Comandancia	Dirección postal	Teléfono
MELILLA	Plaza Martín de Córdoba, 7 – 52005 Melilla	952696250



La intervención Central de Armas y Explosivos de la Guardia Civil es la unidad responsable de la presente Carta de Servicios

Dirección postal: Calle Batalla del Salado, 32. 28045 – Madrid.

Teléfono: 91 514 69 00

Correo electrónico: dg-icae@guardiacivil.org



Procurará ser siempre un pronóstico feliz para el afligido.

Artículo 6º de la Cartilla del Guardia Civil, 1845.

